



भारत का राजपत्र The Gazette of India

असाधारण

EXTRAORDINARY

भाग III—खण्ड 4

PART III—Section 4

प्राधिकार से प्रकाशित

PUBLISHED BY AUTHORITY

सं. 123]

नई दिल्ली, बुधवार, जून 6, 2007/ज्येष्ठ 16, 1929

No. 123]

NEW DELHI, WEDNESDAY, JUNE 6, 2007/JYAISTHA 16, 1929

भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण

अधिसूचना

नई दिल्ली, 5 जून, 2007

दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 (4 का 2007)

सं. 101-60/2006-एमएन.— भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) की धारा 11 की उपधारा (1) के खंड (ख) के उप-खंड (i) और (v) के साथ पठित धारा 36 द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण एतद्वारा निम्नलिखित विनियम बनाता है, अर्थात्:—

अध्याय I

प्रारंभिक

1. संक्षिप्त नाम और प्रारंभ

- (1) इन विनियमों को दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 कहा जाएगा।
- (2) ये इनके राजपत्र में प्रकाशन की तारीख से प्रवृत्त होंगे।

2. परिभाषाएं — इन विनियमों में, जब तक कि संदर्भ से अन्यथा अपेक्षित न हो, —

- (क) "अधिनियम" से भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम, 1997 (1997 का 24) अभिप्रेत है;
- (ख) "एक्सेस प्रदाता" के अंतर्गत आता है बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाता, सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता तथा एकीकृत एक्सेस सेवा प्रदाता;

(ग) "क्षेत्र कोड" से अभिप्रेत है राष्ट्रीय संख्यांकन योजना में, किसी निर्दिष्ट लघु दूरी प्रसारण क्षेत्र को, ऐसे क्षेत्र में टेलीफोन एक्सेस करने के लिए विनिर्धारित अथवा आबंटित कोई नम्बर;

(घ) "प्राधिकरण" से अधिनियम की धारा 3 की उप-धारा (1) के अधीन स्थापित भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अभिप्रेत है।

(ङ) "बुनियादी टेलीफोन सेवा" के अंतर्गत आता है, लाइसेंसीकृत सेवा क्षेत्र में, लाइसेंसी के पब्लिक स्विचड टेलीफोन नेटवर्क पर वॉयस अथवा नॉन-वॉयस संदेशों का संग्रहण, पारगमन, पारेषण और वितरण तथा इसमें शामिल है सभी प्रकार की सेवाओं का प्रावधान, उन सेवाओं को छोड़कर जिनके लिए पृथक लाइसेंस की आवश्यकता होती है:

(च) "बुनियादी टेलीफोन सेवा प्रदाता" से अभिप्रेत है ऐसा सेवा प्रदाता, जिसे विनिर्दिष्ट सेवा क्षेत्र में बुनियादी टेलीफोन सेवा की स्थापना, अधिष्ठापन, प्रचालन और अनुरक्षण के लिए भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 के अधीन लाइसेंस प्रदान किया गया है;

(छ) "सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा",—

(i) से अभिप्रेत है वायरलेस टेलीग्राफी की एजेंसी के माध्यम से संदेशों के पारगमन के लिए दूरसंचार प्रणाली के साधनों द्वारा प्रदान की गई दूरसंचार सेवा, जहां उसके द्वारा सम्प्रेषित प्रत्येक संदेश ऐसी दूरसंचार प्रणाली के द्वारा सम्प्रेषित किया गया है, अथवा सम्प्रेषित किया जाना है, जिसे गति के दौरान प्रयोग किए जाने हेतु समर्थ बनाने के लिए डिजाइन किया गया है अथवा अनुकूल बनाया गया है।

(ii) से आशय है केवल वास्तविक समय में लाइसेंसी के नेटवर्क पर वॉयस अथवा नॉन-वॉयस संदेशों का संप्रेषण परंतु सेवा किसी संदेश, वॉयस अथवा नॉन-वॉयस, का प्रसारण कवर नहीं करती है, तथापि, सैल ब्रॉडकास्ट केवल सेवा के सब्सक्राइबर्स के लिए ही अनुमेय है।

(iii) जिसके संबंध में सब्सक्राइबर (सभी प्रकार के, प्री-पेड तथा पोस्ट-पेड) को पंजीकरण के नेटवर्क प्वाइंट पर पंजीकृत और अधिप्रमाणित किया जाना होता है तथा अनुमोदित संख्यांकन प्लान लागू होगा;

(ज) "सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदाता" से अभिप्रेत है ऐसा लाइसेंसी जो भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 के अधीन प्रदान किए गए लाइसेंस के तहत किसी निर्दिष्ट सेवा क्षेत्र में सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा प्रदान करने के लिए प्राधिकृत है;

(झ) "संदेश" का वही अर्थ होगा जो उसे भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 3 के खंड (3) में निर्दिष्ट किया गया है;

(ञ) "राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर" से अभिप्रेत है ऐसा डाटा-बेस अथवा रजिस्टर जिसमें ऐसे सभी सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बरों की सूची अंतर्विष्ट है जिन्होंने अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण को प्राप्त न करने का विकल्प दिया है;

(ट) "राष्ट्रीय संख्यांकन योजना" से अभिप्रेत है भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, दूरसंचार विभाग द्वारा बनाई गई राष्ट्रीय संख्यांकन योजना 2003 अथवा इसके द्वारा बाद में बनाई गई कोई ऐसी योजना;

(ठ) "प्राइवेट कॉल-न-करें सूची" से अभिप्रेत है ऐसा डाटा-बेस अथवा रजिस्टर, -

(i) जो किसी एक्सेस प्रदाता द्वारा अपने अनन्य प्रयोग के लिए अनुरक्षित किया गया है तथा ऐसा डाटा-बेस अथवा रजिस्टर सार्वजनिक क्षेत्र में नहीं है;

(ii) जिसमें इसके ऐसे सभी सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बरों का विवरण तथा अन्य विवरण अन्तर्विष्ट हों जिन्होंने अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने का विकल्प दिया है;

(ड) "विनियम" से दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 अभिप्रेत है।

(ढ) "प्रेषक" से अभिप्रेत है ऐसा टेलीमार्केटर जो कोई अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्रारंभ करता है;

(ण) "सब्सक्राइबर" से ऐसा व्यक्ति अथवा विधिक संस्था अभिप्रेत है जो एक्सेस प्रदाता से सेवा सब्सक्राइब करती है;

(त) "टेलीमार्केटर" से अभिप्रेत है ऐसा व्यक्ति जो सामान, निवेश अथवा सेवा के संदर्भ में किसी व्यावसायिक संव्यवहार के विषय में आग्रह करने अथवा संवर्धन करने के प्रयोजन के लिए दूरसंचार सेवा के माध्यम से कोई संदेश प्रेषित करता है;

(थ) "अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण" से अभिप्रेत है दूरसंचार सेवा के माध्यम से ऐसा कोई संदेश, जिसे सामान, निवेश अथवा सेवा के संदर्भ में किसी व्यावसायिक संव्यवहार के विषय में सूचित करने अथवा आग्रह करने अथवा संवर्धन करने के प्रयोजन के लिए संप्रेषित किया गया है, जिसे कोई सब्सक्राइबर प्राप्त न करने का विकल्प देता है, परंतु इसमें शामिल नहीं है, -

(i) किसी निर्दिष्ट अनुबंध के अधीन, ऐसे अनुबंध के पक्षों के बीच किसी सेवा अथवा वित्तीय संव्यवहार से संबंधित कोई संदेश (प्रोत्साहन संबंधी संदेश को छोड़कर);

(ii) सरकार अथवा उक्त प्रयोजन के लिए इसकी प्राधिकृत पंजीकृत एजेंसियों के निदेशों पर संप्रेषित परोपकार, राष्ट्रीय अभियानों अथवा प्राकृतिक आपदाओं से संबंधित कोई संदेश;

(iii) सरकार अथवा इसके द्वारा प्राधिकृत किसी प्राधिकारी अथवा एजेंसी के निदेशों पर भारत की संप्रभुता और अखंडता, राज्य की सुरक्षा, विदेशों के साथ मैत्रीपूर्ण संबंधों, सार्वजनिक व्यवस्था, मर्यादा अथवा नैतिकता के हित में संप्रेषित संदेश;

(द) "एकीकृत एक्सेस सेवा", -

(i) से अभिप्रेत है वायर-वाली अथवा वायर-विहीन टेलीग्राफी की एजेंसी के माध्यम से संदेशों के परिगमन के लिए दूरसंचार प्रणाली के साधनों द्वारा उपलब्ध कराई गई दूरसंचार सेवा;

(ii) का आशय है केवल वास्तविक समय में नेटवर्क पर वॉयस अथवा नॉन-वॉयस संदेशों का संप्रेषण, परंतु सेवा किसी संदेश, वॉयस अथवा नॉन-वॉयस, का प्रसारण कवर नहीं करती है, तथापि, सैल ब्रॉडकास्ट केवल सेवा के सब्सक्राइबर्स के लिए ही अनुमेय है;

(iii) जिसके संबंध में सब्सक्राइबर (सभी प्रकार के, प्री-पेड तथा पोस्ट-पेड) को पंजीकरण के नेटवर्क साइट पर पंजीकृत और अधिप्रमाणित किया जाना होता है तथा अनुमोदित संख्यांकन प्लान लागू होगा;

(ध) "एकीकृत एक्सेस सेवा प्रदाता" से अभिप्रेत है किसी निर्दिष्ट सेवा क्षेत्र में भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) की धारा 4 अंतर्गत प्रदत्त लाइसेंस के अधीन एकीकृत एक्सेस सेवाएं प्रदान करने के लिए प्राधिकृत कोई लाइसेंसी;

(न) इन विनियमों में प्रयुक्त परंतु परिभाषित नहीं किए गए और भारतीय तार अधिनियम, 1885 (1885 का 13) और भारतीय दूरसंचार विनियामक प्राधिकरण अधिनियम 1997 (1997 का 24) में तथा उसके अधीन बनाए गए नियमों तथा अन्य विनियमों में परिभाषित किए गए अन्य सभी शब्दों तथा अभिव्यक्तियों का वही अर्थ होगा जो उन्हें, यथास्थिति, उन अधिनियमों, अथवा नियमों अथवा ऐसे अन्य विनियमों में क्रमशः निर्दिष्ट किया गया है।

अध्याय II

कॉल न करें सूची

3. अवांछनीय कॉलें प्राप्त न करने के लिए सब्सक्राइबर्स के अनुरोध दर्ज करने हेतु तंत्र की स्थापना

(1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, विनियम 6 के उपविनियम (1) के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर की स्थापना की तारीख से पंद्रह दिन के भीतर राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में उसके सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बरों के पंजीकरण के लिए उनके अनुरोध को प्राप्त करने के प्रयोजनार्थ एक कॉल सेंटर अथवा कोई ऐसा कार्यालय अथवा तंत्र स्थापित करेगा।

(2) उप-विनियम (1) के अधीन स्थापित प्रत्येक कॉल सेंटर अथवा कोई ऐसा तंत्र अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण को प्राप्त न करने के लिए अपने सब्सक्राइबर्स के अनुरोधों को पंजीकृत करने के प्रयोजनार्थ प्रत्येक ऐसे कॉल सेंटर अथवा ऐसे तंत्र पर निर्दिष्ट बुनियादी टेलीफोन अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन नम्बर निर्धारित अथवा आबंटित अथवा स्थापित करेगा जिसकी, "उपभोक्ता सुविधा नम्बर" अथवा "हेल्पलाइन नम्बर" के लिए शुल्क-रहित प्रकृति की पर्याप्त लाइनें अथवा कनेक्शन होंगे, तथा सभी ऐसी कॉलें निःशुल्क कॉलें मानी जाएंगी।

(3) एक्सेस प्रदाता इस तंत्र का उपयुक्त रूप से व्यापक प्रचार-प्रसार करेगा।

4. प्राइवेट कॉल-न-करें सूची की स्थापना प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, विनियम 6 के उप-विनियम (1) के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर की स्थापना की तारीख से पंद्रह दिन के भीतर इन विनियमों के प्रयोजनार्थ ऐसी प्राइवेट कॉल-न-करें सूची का अनुरक्षण और प्रचालन करेगा जिसमें अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण को प्राप्त न करने के लिए इसके सब्सक्राइबर्स की वरीयता को इन विनियमों के उपबंधों के अनुरूप प्रविष्ट किया जाएगा।

5. प्राइवेट कॉल-न-करें सूची की विषय-वस्तु

(1) प्रत्येक प्राइवेट कॉल-न-करें सूची में, अन्य बातों के साथ-साथ, निम्नलिखित शामिल होगा, -

- (क) प्रत्येक सब्सक्राइबर का नाम जो अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने के लिए एक्सेस प्रदाता को अनुरोध करना है;
- (ख) उपर्युक्त खंड (क) में निर्दिष्ट सब्सक्राइबर का टेलीफोन नम्बर तथा क्षेत्र कोड;
- (ग) उपर्युक्त खंड (क) में निर्दिष्ट सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध करने की तारीख और समय;
- (घ) प्रत्येक सब्सक्राइबर का नाम जो अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने के अपने पूर्व के अनुरोध को रद्द करने के लिए एक्सेस प्रदाता से अनुरोध करता है;
- (ङ) उपर्युक्त खंड (घ) में निर्दिष्ट सब्सक्राइबर का क्षेत्र कोड सहित टेलीफोन नम्बर;
- (च) उपर्युक्त खंड (घ) में निर्दिष्ट सब्सक्राइबरों द्वारा अनुरोध करने की तारीख और समय;
- (छ) विनियम 11 के उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट विकल्प के ब्यौरे।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता डाटा-बेस अथवा रजिस्टर की सुरक्षा का ध्यान रखते हुए ऐसे दो स्थानों पर, जो उपयुक्त समझे जाएं, प्राइवेट कॉल-न-करें सूची का दो प्रतियों में अनुरक्षण करेगा।

6. राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर की विषय-वस्तु

(1) राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर की स्थापना और अनुरक्षण किसी व्यक्ति द्वारा प्राधिकरण के साथ किए गए समझौता ज्ञापन के आधार पर होगी तथा उसमें निम्न से संबंधित विवरण अंतर्विष्ट होंगे,-

- (क) प्रत्येक सब्सक्राइबर का टेलीफोन नम्बर और क्षेत्र कोड जो अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने के लिए एक्सेस प्रदाता से अनुरोध करता है तथा जिसका नाम तथा अन्य विवरण विनियम 5 के अधीन प्राइवेट कॉल-न-करें सूची में प्रविष्ट किए गए हैं;
- (ख) विनियम 5 के उप-विनियम (1) के खंड (छ) में दर्शाए गए ऐसे अनुरोध में शामिल विकल्प के ब्यौरे;
- (ग) ऐसे अन्य विवरण, जो प्राधिकरण द्वारा निर्दिष्ट किए जाएं।

(2) उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट विवरणों के अलावा कोई और विवरण राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में प्रविष्ट नहीं किए जाने चाहिए।

(3) राष्ट्रीय-कॉल-न करें रजिस्टर के प्रचालन के वास्तविक रूप से प्रारंभ होने को प्राधिकरण द्वारा व्यापक रूप से प्रचारित किया जाएगा, जिसमें इसे इसकी वेबसाइट (www.trai.gov.in) में दर्शाना भी शामिल है, जोकि इस विनियम की अधिसूचना की तारीख से 3 माह से अपश्चात् नहीं होगा।

अध्याय III

अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने के लिए अनुरोध के पंजीकरण हेतु पद्धति

7. अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने के लिए पंजीकरण

(1) प्रत्येक विद्यमान सब्सक्राइबर और नया सब्सक्राइबर, विनियम 3 के उप-विनियम (1) के अंतर्गत कॉल सेंटर अथवा कार्यालय अथवा तंत्र की स्थापना होने के तत्काल पश्चात् अपने एक्सेस प्रदाता को राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में उसका टेलीफोन नम्बर पंजीकृत कराने के लिए टेलीफोन अथवा इलेक्ट्रानिक साधनों के माध्यम से अथवा पत्र के माध्यम से अनुरोध कर सकेगा।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, किसी नए सब्सक्राइबर को टेलीफोन सेवा प्रदान करने के समय, चाहे वह बुनियादी टेलीफोन हो अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन सेवा, राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में उसके टेलीफोन नम्बर को पंजीकृत करने के लिए उसे विकल्प देगा।

(3) उप-विनियम (2) के अधीन विकल्प देने के लिए सब्सक्राइबरों से कोई राशि प्रभारित नहीं की जाएगी।

8. अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त न करने के लिए अनुरोधों के पंजीकरण हेतु पद्धति

(1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, विनियम 3 के उप-विनियम (1) में निर्दिष्ट कॉल सेंटर अथवा ऐसे किसी कार्यालय अथवा तंत्र पर अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण न भेजने के लिए विनियम 7 के उप-विनियम (1) और (2) के अंतर्गत अनुरोध प्राप्त होने पर तत्काल, —

(क) प्राप्त हुए ऐसे अनुरोध की सत्यता का सत्यापन करेगा;

(ख) ऐसी प्राप्ति के दस दिन के भीतर सब्सक्राइबर को, जिसने अपने टेलीफोन नम्बर को राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में पंजीकृत कराने के लिए अनुरोध किया था, विशेष पंजीकरण संख्या संप्रेषित करेगा;

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता विनियम 7 के अधीन अनुरोध प्राप्त होने के पश्चात् पंद्रह दिन के भीतर उप-विनियम (1) के खंड (क) के अनुसार ऐसे अनुरोध के सत्यापन के पश्चात्, यथास्थिति, प्रत्येक ऐसे अनुरोध के संबंध में प्राइवेट कॉल-न-करें सूची में विवरण दर्ज करेगा।

9. **सब्सक्राइबर्स के अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण से संबंधित अनुरोध अथवा विकल्प को वापस लेना**

(1) कोई सब्सक्राइबर, विनियम 7 के अधीन उसके अनुरोध के पंजीकरण अथवा विकल्प देने की तारीख से तीन माह की अवधि की समाप्ति के पश्चात् किसी भी समय इन विनियमों के अधीन एक्सेस प्रदाता को, यथास्थिति, पहले किए गए ऐसे अनुरोध अथवा दिए गए विकल्प को रद्द कर सकेगा।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता उप-विनियम (1) के अधीन रद्द करने के अनुरोध की प्राप्ति पर,—

(क) ऐसे अनुरोध की सत्यता को प्रमाणित करेगा;

(ख) ऐसे प्रत्येक अनुरोध के संबंध में विवरण पंद्रह दिन के भीतर प्राइवेट कॉल-न-करें सूची में दर्ज करेगा।

10. **राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में विषय-वस्तु को अद्यतन बनाया जाना**

(1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, विनियम 7 अथवा विनियम 9 के अंतर्गत रद्द करने के अनुरोध की प्राप्ति की तारीख से तीस दिन के भीतर, विनियम 5 के उप-विनियम (1) के खंड (ख), खंड (ड) और खंड (च) में निर्दिष्ट विषय-वस्तु को राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में अंतर्विष्ट करके उसे अद्यतन बनाएगा।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता निम्नलिखित को प्राइवेट कॉल-न-करें सूची तथा राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में अंतर्विष्ट करके उन्हें अद्यतन बनाएगा,—

(क) राष्ट्रीय संख्यांकन योजना में परिवर्तन, यदि कोई हैं, और इसके सब्सक्राइबर्स के अनुरोध पर अन्य परिवर्तन;

(ख) प्राइवेट कॉल-न-करें सूची तथा राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में पंजीकृत ऐसे नम्बर के स्थायी रूप से कटने पर टेलीफोन नम्बर का लोप।

11. **प्राइवेट कॉल-न-करें सूची तथा राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के वर्ग अथवा वर्गों अथवा प्रकार अथवा श्रेणी अथवा श्रेणियों को शामिल करना अथवा हटाना**

(1) कोई सब्सक्राइबर, विनियम 6 के उप-विनियम (1) के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर के स्थापित होने की तारीख से नौ माह की अवधि की समाप्ति के पश्चात्, विनियम 7 अथवा विनियम 9 के अधीन रद्द करने के लिए पहले किए गए अनुरोध से, राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर स्थापित करने वाली एजेंसी द्वारा विकसित सुविधा के अनुरक्षण में अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के किसी वर्ग अथवा वर्गों

अथवा प्रकार अथवा श्रेणी अथवा श्रेणियों को शामिल करने अथवा हटाने के लिए एक्सेस प्रदाता से अनुरोध कर सकेगा।

- (2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, उप-विनियम (1) के अधीन किए गए अनुरोध की प्राप्ति के तीस के भीतर प्राइवेट कॉल-न-करें सूची और राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में विनियम 5 के उप-विनियम (1) के खंड (छ) में निर्दिष्ट आंकड़ों को अद्यतन बनाएगा।

अध्याय IV

एक्सेस प्रदाताओं और टेलीमार्केटरों के दायित्व

12. प्रतिदिन संबंधी अपेक्षाएं — प्रत्येक एक्सेस प्रदाता प्राइवेट कॉल-न-करें सूची से संबंधित ऐसी जानकारी, जो अधिनियम के अंतर्गत उपभोक्ताओं के हितों के संरक्षण अथवा इसके कृत्यों के निर्वहन के लिए प्राधिकरण द्वारा अपेक्षित हो, उसे प्रदान करेगा।

13. टेलीमार्केटर का पंजीकरण — टेलीमार्केटर को दूरसंचार विभाग, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय द्वारा टेलीमार्केटरों के लिए दिशा-निर्देश जारी किए जाने के तीन माह के भीतर पंजीकृत होना अपेक्षित है।

14. टेलीमार्केटर से वचन-पत्र

(1) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, इन विनियमों के प्रारंभ होने के पश्चात, किसी टेलीमार्केटर को बुनियादी टेलीफोन अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन अथवा सेवा प्रदान करने के समय, इन विनियमों के साथ संलग्न फार्म में एक वचन-पत्र प्राप्त करेगा।

(2) प्रत्येक एक्सेस प्रदाता, इन विनियमों के प्रारंभ होने से पूर्व किसी टेलीमार्केटर को आवंटित अपने बुनियादी टेलीफोन अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन अथवा सेवा के संदर्भ में, इन विनियमों के प्रारंभ होने के तीन माह के भीतर, इन विनियमों के साथ संलग्न फार्म में टेलीमार्केटर से एक वचन-पत्र प्राप्त करेगा।

15. कठिपय मामलों में बुनियादी टेलीफोन अथवा सेल्युलर मोबाइल टेलीफोन कनेक्शन अथवा सेवा का विच्छेद

(1) यदि टेलीमार्केटर, विनियम 13 में निर्दिष्ट किए गए अनुसार, भारत सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, दूरसंचार विभाग के साथ पंजीकृत होने में असफल रहता है, तो एक्सेस प्रदाता द्वारा, यथास्थिति, उसका टेलीफोन कनेक्शन काट दिया जाएगा अथवा दूरसंचार सेवा का प्रावधान समाप्त कर दिया जाएगा।

कोई अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण किया है, तो ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता ऐसे प्रेषक के टेलीफोन को काट देगा।

(2) यदि विनियम 14 में निर्दिष्ट टेलीमार्केटर उस वचन-पत्र को देने में असफल रहता है, तो वह अथवा उसे टेलीफोन कनेक्शन अथवा दूरसंचार सेवा प्रदान नहीं की जाएगी अथवा एक्सेस प्रदाता द्वारा, यथास्थिति, उसका टेलीफोन कनेक्शन अथवा दूरसंचार सेवा समाप्त कर दी जाएगी।

(3) उप-विनियम (2) के अधीन एक्सेस प्रदाता द्वारा किसी टेलीमार्केटर का टेलीफोन कनेक्शन तब तक नहीं काटा जाएगा अथवा उसे दी गई सेवा समाप्त नहीं की जाएगी, जब तक कि ऐसे टेलीमार्केटर को सात से अन्धन दिन का नोटिस नहीं दिया गया हो।

16. अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों से संबंधित शिकायत तथा इसके परिणाम

(1) यदि किसी सब्सक्राइबर को विनियम 7 के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में पंजीकरण के लिए उसके अनुरोध की तारीख से तीस दिन की समाप्ति के पश्चात् अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त होता है, तो वह कॉल ओरिजिनेटिंग नम्बर का उल्लेख करते हुए अपने सेवा प्रदाता को शिकायत कर सकेगा।

(2) सेवा प्रदाता, उप-विनियम (1) के अधीन शिकायत की प्राप्ति के सात दिन के भीतर, —

(क) प्रत्येक ऐसी शिकायत की विशेष शिकायत संख्या के साथ पावती देगा;

(ख) अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त होने के समय पर राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में शिकायतकर्ता के टेलीफोन नम्बर के पंजीकरण को सत्यापित करेगा;

(ग) शिकायत को (शिकायत के संबंध में कॉल विवरण रिकॉर्ड और अन्य संगत जानकारी और दस्तावेजों सहित) उस सेवा प्रदाता (जिसे इसके पश्चात् ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता कहा गया है) को अग्रेषित करेगा, जिसके नेटवर्क से ऐसा अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण प्रारंभ हुआ है।

(3) ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता, जिसे उप-विनियम (2) के खंड (ग) के अधीन शिकायत अग्रेषित की गई है, इस प्रकार प्राप्त हुई कॉल की प्रकृति की जांच करेगा तथा यदि ऐसी जांच के पश्चात्, ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता यह पाता है कि ऐसी कॉल एक अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण है, तो वह, —

(क) उप-विनियम (1) में सब्सक्राइबर होने के नाते ऐसे अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के प्रेषक को आगे से ऐसा अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण शिकायतकर्ता को न भेजने के निदेश देगा;

(ख) यदि खंड (क) में निर्दिष्ट प्रेषक इस प्रकार का निदेश पाने के पश्चात् भी अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण भेजता है, तो ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 की अनुसूची XI में निर्दिष्ट दर पर प्रत्येक पश्चात्पूर्ती अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के संबंध में टैरिफ प्रभारित करेगा।

(4) उप-विनियम (3) में अंतर्विष्ट उपबंधों पर प्रभाव डालें बिना, यदि ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता यह पाता है कि प्रेषक ने, जिसका ओरिजिनेटिंग टेलीफोन नम्बर उप-विनियम (1) के अधीन उल्लिखित किया गया है, उप-विनियम (3) के खंड (ख) में निर्दिष्ट दर पर ऐसे संप्रेषण को प्रभारित करने के पश्चात् भी

17. सेवा प्रदाता अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण नहीं भेजेंगे — कोई सेवा प्रदाता, इसके लाइसेंस के निबंधन और शर्तों अथवा किसी शास्ति, जोकि इसके लाइसेंस के अधीन अधिरोपित की जा सकेगी, पर प्रभाव डाले बिना, इसके सब्सक्राइबर को विनियम 7 के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में पंजीकरण के लिए उनके अनुरोध की तारीख से पैंतीसीस दिन की समाप्ति के पश्चात कोई अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण नहीं भेजेगा।

अध्याय V

प्रकीर्ण

18. गोपनीयता — तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के उपबंधों पर प्रभाव डाले बिना, प्रत्येक एक्सेस प्रदाता तथा विनियम 8 के उप-विनियम (1) के अधीन राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर के अनुरक्षण के लिए प्राधिकृत व्यक्ति, सब्सक्राइबर द्वारा प्रकट की गई तथा इन विनियमों के अधीन अनुरक्षित की गई प्राइवेट कॉल-न-करें सूची तथा राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में प्रविष्ट की गई समस्त जानकारी गुप्त रखेगा, तथा, इन विनियमों और तत्समय प्रवृत्त किसी अन्य विधि के अधीन अनुमति प्रदान किए गए किसी व्यक्ति को छोड़कर, उनकी विषय-वस्तु का प्रकटन किसी अन्य व्यक्ति को नहीं करेगा।

वचन-पत्र

(विनियम 15 देखें)

..... (टेलीमार्केटर का नाम) के कार्यों का प्रबंधन करने के लिए उत्तरदायी व्यक्ति होने के नाते, मैं, (टेलीमार्केटर के कार्यों का प्रबंधन करने के लिए उत्तरदायी व्यक्ति का नाम) पुत्र/पुत्री/पत्नी जिसका प्रधान/पंजीकृत कार्यालय (पते का उल्लेख करें) मैं है तथा जो पंजीकरण संख्या (टेलीमार्केटर के रूप में केन्द्रीय सरकार, संचार और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय, दूरसंचार विभाग के साथ पंजीकरण विवरणों का उल्लेख करें) धारण करता है और जिसे बुनियादी/सेल्युलर टेलीफोन नम्बर अथवा अन्य नम्बर आबंटित है/हैं; एतद्वारा निम्नलिखित वचन देता हूँ अर्थात्, —

(क) कि मैं/हम एतद्वारा किसी सब्सक्राइबर को, जिसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर पर प्रकट होता है, अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण न करने के लिए सहमत हूँ/हैं;

(ख) कि यदि मैं/हम किसी सब्सक्राइबर को, जिसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर पर प्रकट होता है, मुझे/हमें आबंटित ऐसे टेलीफोन के माध्यम से कोई अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण करता हूँ/करते हैं, तो मेरा/हमारा टेलीफोन कनेक्शन काटे जाने के लिए दायी होगा;

(ग) कि यदि मैं/हम किसी सब्सक्राइबर को, जिसका टेलीफोन नम्बर राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर में प्रकट नहीं होता है, कोई अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण करता हूँ/करते हैं, तो ऐसे संप्रेषण से पहले अंग्रेजी अथवा हिन्दी में अथवा उस क्षेत्रीय भाषा में, जो कि संदेश प्राप्तकर्ता जानता हो, निम्नलिखित पाठ जोड़ा जाएगा:—

"यह एक व्यावसायिक संदेश है, यदि आप आगे और संदेश प्राप्त न करना चाहते हों, तो अपने सेवा प्रदाता की 'कॉल-न-करें सूची' में पंजीकरण कराए।"

तारीख:

सब्सक्राइबर/प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता के हस्ताक्षर
(सब्सक्राइबर/प्राधिकृत हस्ताक्षरकर्ता का नाम)

पता:

मुहर, यदि कोई है

आर. के. आर्नल्ड, सचिव

[विज्ञापन III/4/142/2007-असा.]

टिप्पणी: यह व्याख्यात्मक ज्ञापन दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 के उद्देश्यों और कारणों को स्पष्ट करता है।

व्याख्यात्मक ज्ञापन

पृष्ठभूमि:

1. उत्पादों के प्रत्यक्ष विपणन के लिए टेलीमार्केटिंग एक अत्यंत सरल एवं किफायती साधन के रूप में उभरकर सामने आया है। बड़ी संख्या में ऐसी 'टेलीमार्केटिंग' कॉलें तथा एसएमएस अवांछनीय होते हैं, अर्थात् प्राप्तकर्ता पक्ष ऐसी कॉलों अथवा संदेशों को प्राप्त नहीं करना चाहता है। ऐसे संदेश उनके प्राप्तकर्ताओं को परेशान करते हैं, उनकी गोपनीयता को भंग करते हैं तथा समय और प्रयास के संदर्भ में उनमें लागत अंतर्निहित होती है। ऐसी कॉलों अथवा संदेशों को हम अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण (यूसीसी) के रूप में परिभाषित कर सकते हैं।
2. ऐसे टेलीफोन संप्रेषण भी होते हैं, जो कॉल करने वाले तथा कॉल किए गए पक्षों के बीच कतिपय पूर्व-संबंधों पर आधारित होते हैं, अथवा जहां कॉल किया गया पक्ष ऐसे संप्रेषणों की आशा करता है। उदाहरण के लिए, एक खुदरा स्टोर अपने उत्पादों के विवरण के बारे में संभावित उपभोक्ताओं द्वारा जानकारी प्राप्त करने संबंधी कॉलों की आशा करता है; वह व्यक्ति जिसने एक कंप्यूटर खरीदा है, अपने डीलर से अनुवर्ती कॉलें प्राप्त करना चाहता है। ऐसे संप्रेषण आशयित अथवा वांछित होते हैं। दूसरे प्रकार के संप्रेषण अवांछनीय होते हैं, जहां कॉल किए गए पक्ष का कॉल करने वाले पक्ष के साथ कोई पूर्व-संबंध नहीं होता है। इसमें बड़ी संख्या में टेलीमार्केटिंग कॉलें अथवा प्रोत्साहन-संबंधी संदेश शामिल होते हैं। ऐसी कॉलें अनाशयित अथवा अवांछनीय होती हैं। अतः प्रकृति के आधार पर टेलीफोन संप्रेषणों का वांछनीय बनाम अवांछनीय संप्रेषणों के रूप में एक अन्य वर्गीकरण किया जा सकता है।
3. बड़ी संख्या में सब्सक्राइबर अवांछनीय संप्रेषणों को एक व्यवधान और असुविधा के रूप में देखते हैं क्योंकि ये कॉल किए गए पक्ष का समय व्यर्थ करते हैं तथा प्रायः कॉल किए गए पक्ष के क्रियाकलापों में व्यवधान पैदा करते हैं। टेलीफोन एक प्वाइंट-टू-प्वाइंट प्रौद्योगिकी है जिसमें तत्काल ध्यान देने की मांग होती है चूंकि कोई भी व्यक्ति महत्वपूर्ण अथवा तात्कालिक प्रकृति के संदेशों को छोड़ना नहीं चाहता है। यदि सभी नहीं, तो अधिकांश सब्सक्राइबर सारा समय अपने मोबाइल फोनों को अपने हाथों में ही रखते हैं और इस प्रकार वे निजी अथवा व्यवसाय संबंधी कार्यक्रमों के दौरान तंग हो सकते हैं। इसके अलावा, सब्सक्राइबर प्रायः ऐसे अवांछनीय संप्रेषणों को घर अथवा कार्यालय में उनकी गोपनीयता के हनन के रूप में देखते हैं।
4. लोगों को अवांछनीय गैर-व्यावसायिक संप्रेषण भी प्राप्त होते हैं। ऐसी कॉलों में शामिल हैं—प्रशोपकारी अथवा गैर-सरकारी एजेंसियों द्वारा धन संग्रहण, जन-जागृति अभियान। गैर-व्यावसायिक संप्रेषण की अन्य श्रेणी की प्रकृति आपत्तिजनक हो सकती है क्योंकि उनका आशय प्राप्तकर्ता को परेशान करना होता है। ऐसी कॉलों से निपटने के

लिए कानून में प्रावधान हैं, उदाहरण के लिए भारतीय दंड संहिता (1860 का 45)। इसके अलावा, प्राधिकरण का मानना है कि अवांछनीय गैर-व्यावसायिक संप्रेषण की संख्या समस्त टेलीफोन कॉलों कुल संख्या से तुलनात्मक रूप से काफी कम हैं।

5. दूसरी ओर, पिछले कुछ वर्षों में अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों (यूसीसी) की संख्या में उल्लेखनीय रूप से वृद्धि हुई है। आज पूरे देश में 212 मिलियन से अधिक टेलीफोन सब्सक्राइबर हैं। प्रत्यक्ष मार्केटिंग और विक्रय उद्योग ने टेलीफोन का एक ऐसे माध्यम के रूप में प्रयोग करना प्रारंभ कर दिया है जिसके द्वारा संभावित ग्राहकों तक पहुंचा जा सकता है। यह क्रियाकलाप, जिसमें टेलीफोन अथवा अन्य दूरसंचार नेटवर्क द्वारा किसी व्यावसायिक सेवा अथवा उत्पाद के बारे में सूचना प्रदान करना अन्यथा उसका विक्रय शामिल होता है, आम बोलचाल में टेलीमार्केटिंग के रूप में जाना जाता है, तथा जो व्यक्ति टेलीमार्केटिंग में संलिप्त होते हैं, वे टेलीमार्केटर कहलाते हैं।

6. टेलीमार्केटिंग की व्यापारिक आवश्यकता को पूरा करने के लिए कॉल सेंटरों तथा व्यापार प्रक्रिया आउटसोर्सिंग केन्द्रों से युक्त विशाल उद्योग हाल ही में तेजी से विकसित हुए हैं। भारत में प्रतिवर्ष की जाने वाली टेलीमार्केटिंग टेलीफोन कॉलों की संख्या के बारे में प्राधिकरण के पास कोई निश्चित अनुमान उपलब्ध नहीं है। तथापि, यूनाइटेड स्टेट्स फेडरल ट्रेड कमीशन (एफटीपी) द्वारा संग्रहित जानकारी के आधार पर, यूएसए में प्रतिवर्ष संपन्न की गई टेलीमार्केटिंग कॉलों की संख्या 16 बिलियन थी।¹ भारत में टेलीफोनों की संख्या के संदर्भ में इन आंकड़ों का समायोजन करते हुए, प्राधिकरण ने अनुमान लगाया है कि टेलीमार्केटर्स भारत में प्रतिवर्ष 10 बिलियन से भी अधिक कॉलें करते हैं। कॉलों की यह विशाल मात्रा, जिनमें से अधिकांश अनचाही होती हैं तथा जिन्हें एक व्यवधान के रूप में देखा जाता है, दूरसंचार नेटवर्कों पर बोझ भी डालती है तथा अनचाही यूसीसी में कटौती से दूरसंचार नेटवर्कों की कार्यकुशलता में वृद्धि होगी।

7. पिछले दो वर्षों से, टेलीमार्केटिंग कॉलों ने हमारी संसद, भारत के माननीय उच्चतम न्यायालय, माननीय दिल्ली उच्च न्यायालय, भारतीय रिजर्व बैंक तथा दिल्ली राज्य आयोग (उपभोक्ता) का ध्यान आकर्षित किया है।² टेलीमार्केटिंग कॉलों के बारे में प्राधिकरण को बड़ी संख्या में उपभोक्ताओं से शिकायतें भी प्राप्त हुई हैं।

8. इसके प्रत्युत्तर में, अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के संकट को नियंत्रित करने के लिए पूर्व में कतिपय प्रयास भी किए गए हैं, तथापि, वे प्रयास अत्यंत सीमित और आंशिक ही रहे हैं। कुछ बैंकों तथा सेवा प्रदाताओं ने

¹ मेनस्ट्रीम, यूएसए की 10वीं सर्किट कोर्ट, 2003 में फेडरल ट्रेड कमीशन के अपीलकर्ता का समेकित प्रारंभिक सार, प्रतिवादी फेडरल कम्युनिकेशन्स कमीशन तथा प्रतिवादी-मध्यस्थ यूनाइटेड स्टेट्स ऑफ अमेरिका।

² विवरण के लिए कृपया अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों पर ट्राई के परामर्श-पत्र का अवलोकन करें, 2006 का परामर्श-पत्र सं० 15 पैरा 1.3 से 1.11

अपने सब्सक्राइबर्स को उनके अपने कॉल-न-करें रजिस्ट्रों में सूचीबद्ध होने का विकल्प दिया है, जहां सब्सक्राइबर उस स्थिति में पंजीकरण करा सकते हैं, जब वे इन विशिष्ट संगठनों से व्यावसायिक संप्रेषण प्राप्त नहीं करना चाहते हैं। परंतु यह इस संकट को नियंत्रित करने का एक अत्यंत निर्बल प्रयास है। अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण की समस्या से निपटने के लिए एक व्यापक दृष्टिकोण की अदिलंब आवश्यकता है।

9. टेलीमार्केटिंग के संबंध में उपभोक्ताओं के अत्यंत प्रतिकूल रवैये के प्रत्युत्तर में, प्राधिकरण ने 20 नवम्बर, 2006 को एक परामर्श प्रक्रिया प्रारंभ की जिसमें एक ऐसे व्यापक समाधान के लिए सभी स्टैकहोल्डर्स के विचार आमंत्रित किए गए थे, जोकि ऐसे अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों के भारी मात्रा का निवारण कर सके। प्राधिकरण ने इस विषय पर दिसम्बर, 2006 को ओपन हाउस चर्चा भी आयोजित की थी।

10. परामर्श प्रक्रिया के दौरान विभिन्न दृष्टिकोणों जैसे, राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्ट्री (जिसे इसमें इसके पश्चात् 'एनडीएनसी रजिस्ट्री' कहा गया है) की स्थापना, टेलीमार्केटर्स के लिए पृथक नम्बर ब्लॉक का निर्धारण, टेलीमार्केटर्स की ओर से ऐसे सब्सक्राइबर्स के लिए कॉलों को स्वतः ही बंद करने की व्यवस्था जो यूसीसी प्राप्त नहीं करना चाहते हैं तथा एक डू-कॉल अप्रोच जिसके तहत टेलीमार्केटर केवल उन्हीं सब्सक्राइबर्स को कॉल करेंगे, जिन्होंने विशिष्ट रूप से व्यावसायिक कॉलों को प्राप्त करने का विकल्प दिया है, पर चर्चा की गई थी। कुछ समाधान प्रदाता कंपनियों ने टेलीमार्केटिंग के संभावित तकनीकी समाधानों पर प्राधिकरण के समक्ष तकनीकी प्रस्तुतीकरण भी पेश किए।

11. उक्तसंदर्भित परामर्श-पत्र पर प्रतिक्रियाओं, चर्चाओं और आयोजित बैठकों के आधार पर प्राधिकरण ने पूर्ववर्ती दूरसंचार अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण विनियम, 2007 जारी किया है।

12. विनियमों में अनुपालन किए गए सिद्धांत -

- क) प्राधिकरण ऐसी प्रणाली स्थापित करना चाहता था जो सब्सक्राइबर्स की गोपनीयता और शांतिपूर्ण जीवन जीने के अधिकार का संरक्षण कर सके। गोपनीयता के अधिकार को भारत के संविधान के अनुच्छेद 19 और 21 के अधीन मूल-अधिकारों के साथ सहबद्ध किया गया है। [नागरिक स्वतंत्रता हेतु लोक संघ (पीयूसीएल) बनाम भारत संघ और अन्य (1997) 1 एससीसी 301];
- ख) विनियमों को बनाते समय प्राधिकरण की एक मुख्य चिंता यह थी कि यह सुनिश्चित किया जाए कि ये विनियम, किसी भी प्रकार से, वाक और पेशे, कारोबार, व्यापार या व्यवसाय की स्वतंत्रता के अधिकारों का उल्लंघन न करने पाए, जैसा कि भारत के संविधान में अनुच्छेद 19(क) और (छ) में प्रत्याभूत किया गया है। प्राधिकरण विनियामक तंत्र पर भारतीय रिजर्व बैंक (आरबीआई) के कार्यकारी समूह के मत से सहमत है कि सभी मार्केटिंग कॉलों पर प्रतिबंध लगाना उचित नहीं

होगा क्योंकि ये महत्वपूर्ण मार्केटिंग साधन हैं और अनेक लोग नए उत्पादों/विद्यमान उत्पादों से संबंधित जानकारी को अद्यतन बनाने के विषय में कॉलें प्राप्त करने के पक्ष में हैं। इसके अलावा, यह नोट करना प्रासंगिक होगा कि टेलीमार्केटिंग उद्योग लाभप्रद रोजगार भी सृजित करता है। इसके परिणामस्वरूप, प्राधिकरण ने सुनिश्चित किया कि ये विनियम टेलीमार्केटिंग को समग्र रूप से प्रतिबंधित नहीं करेंगे, लेकिन ये अवांछनीय यूसीसी की घटनाओं को सीमित करेंगे।

ग) प्राधिकरण सब्सक्राइबर्स के लिए यूसीसी प्राप्त करने से बचने को आसान बनाना चाहता था, तथा सब्सक्राइबर्स को इस बारे में अनेक सूचित विकल्प प्रदान करना चाहता था कि क्या वे यूसीसी को प्राप्त करना चाहते हैं अथवा नहीं;

घ) अंततः, प्राधिकरण ने ऐसा समाधान प्राप्त किया जो कि आसान है, सब्सक्राइबर्स की गोपनीयता की रक्षा करता है तथा साथ ही साथ समय, प्रयास अथवा धन के संदर्भ में सब्सक्राइबर्स अथवा सेवा प्रदाताओं पर कोई उल्लेखनीय लागत अधिरोपित नहीं करता है।

13. यहाँ यह उल्लेख किया जाता है कि अधिकांश यूसीसी बैंकों, बीमा कंपनियों, अन्य सेवा प्रदाताओं (ओएसपे) के ठेके पर लिए टेलीमार्केटर्स द्वारा उनके सामान अथवा सेवाओं के विक्रय/मार्केटिंग के लिए प्रारंभ किए जाते हैं। विनियम में, "टेलीमार्केटर" से अभिप्रेत है ऐसा व्यक्ति जो सामान, निवेशों अथवा सेवाओं के संदर्भ में किसी व्यावसायिक संव्यवहार के विषय में आग्रह करने अथवा संवर्धन करने के प्रयोजन के लिए दूरसंचार सेवा के माध्यम से कोई संदेश प्रेषित करता है। टेलीमार्केटर की परिभाषा के अनुसार, उत्पादों की मार्केटिंग के लिए वॉयस कॉल करने वाली अथवा एसएमएस भेजने वाली सभी एजेंसियाँ, जिनमें वे कंटेंट प्रदाता भी शामिल हैं जो एसएमएस और शार्ट कोडों का प्रयोग करते हुए वॉयस के माध्यम से विभिन्न सेवाएं प्रदान करते हैं, टेलीमार्केटर्स की श्रेणी में आ जाती हैं तथा उन्हें टेलीमार्केटर के रूप में पंजीकृत होना चाहिए।

14. पूर्ववर्ती विनियम में, प्राधिकरण ने अधिदेशित किया है कि सभी एक्सेस प्रदाता ऐसे सब्सक्राइबर्स से, जो यूसीसी प्राप्त नहीं करना चाहते हैं, अनुरोध प्राप्त करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेंगे। वे एक प्राइवेट कॉल-न-करें सूची का अनुरक्षण करेंगे, जिसमें सभी ऐसे सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बर और अन्य विवरण शामिल होंगे। प्रचालकों द्वारा इस प्राइवेट कॉल-न-करें सूची के टेलीफोन नम्बर तथा क्षेत्र कोड एनडीएनसी रजिस्ट्री में अद्यतन बनाए जाएंगे और इसी प्रकार एनडीएनसी में समग्र भारत के ऐसे सभी सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बर होंगे जिन्होंने यूसीसी प्राप्त न करने का विकल्प दिया है। टेलीमार्केटर्स को एनडीएनसी रजिस्ट्री में रजिस्ट्र होना होगा। टेलीमार्केटर एनडीएनसी रजिस्ट्री के लिए कॉलिंग सूची ऑनलाइन प्रस्तुत करेंगे, जहाँ रजिस्ट्री में सूचीबद्ध नम्बर को निकालकर सूची को अद्यतन बनाया जाएगा तथा अद्यतन सूची कॉलें करने के लिए टेलीमार्केटर को ऑनलाइन वापस अंतरित की जाएगी।

अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण की परिभाषा:

15. यूसीसी के मुद्दे का समाधान करते समय प्राधिकरण के सम्मत् प्रमुख चुनौती थी अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण को परिभाषित करना। परामर्श-पत्र में, ट्राई ने स्टेकहोल्डरों से टिप्पणियों के लिए निम्नलिखित परिभाषा दी है:-

“दूरसंचार सेवा के माध्यम से कोई संदेश, जोकि, सामान, निवेशों, सेवाओं अथवा विचारों के बारे में सूचित करने अथवा इनके संबंध में कोई व्यावसायिक संव्यवहार संचालित करने के प्रयोजन के लिए संप्रेषित किया है, जहां प्राप्तकर्ता पक्ष ने स्पष्ट रूप से इंगित नहीं किया है कि वह ऐसा संदेश प्राप्त करना चाहता है।”

16. हालांकि उपभोक्ता संघों सहित कुछ स्टेकहोल्डर उपर्युक्त परिभाषा के बारे में सहमत हैं, कुछ स्टेकहोल्डरों ने परिभाषा को इस प्रकार बदलने का सुझाव दिया है “.....जहां प्राप्तकर्ता पक्ष ने स्पष्ट रूप से इंगित किया है कि यह ऐसा संदेश प्राप्त नहीं करना चाहता है।” इस पर अंतर्राष्ट्रीय स्तर पर अनुपालन किए जा रहे/“ऑप्ट-आउट अप्रोच” तथा बीपीओ उद्योग पर संभावित प्रभाव के परिप्रेक्ष्य में विचार किया गया था। इसके अलावा, अधिकांश स्टेकहोल्डरों ने यूसीसी को परिभाषित करते समय निम्नलिखित सुझाव दिया है:

- परिभाषा में ‘विचारों’ शब्द को हटाया जाए जब तक कि इसे समुचित रूप से परिभाषित न कर लिया जाए/इस पर व्यापक चर्चा न कर ली जाए।
- यूसीसी की परिभाषा में परोपकारिता, राष्ट्रीय अभियानों से संबंधित संदेशों को निकाला जाए।
- परिभाषा से नए टैरिफ पैकेज, बिल संबंधी जानकारी, नई मूल्यवर्धित सेवाओं आदि के बारे में दूरसंचार सेवा प्रदाताओं के संदेशों को निकाला जाए।

17. यूसीसी को परिभाषित करते समय, प्राधिकरण ने इन सुझावों पर विचार किया है तथा यूसीसी को निम्न के रूप में परिभाषित किया है, —

“दूरसंचार सेवा के माध्यम से ऐसा कोई संदेश, जिसे सामान, निवेश अथवा सेवा के संदर्भ में किसी व्यावसायिक संव्यवहार के विषय में सूचित करने अथवा आग्रह करने अथवा संवर्धन करने के प्रयोजन के लिए संप्रेषित किया गया है, जिसे कोई सब्सक्राइबर प्राप्त न करने का विकल्प देता है, परंतु इसमें शामिल नहीं है, —

- (i) किसी निर्दिष्ट अनुबंध के अधीन, ऐसे अनुबंध के पक्षों के बीच किसी सेवा अथवा वित्तीय संव्यवहार से संबंधित कोई संदेश (प्रोत्साहन संबंधी संदेश को छोड़कर);

- (i) सरकार अथवा उक्त प्रयोजन के लिए इसकी प्राधिकृत पंजीकृत एजेंसियों के निदेशों पर संप्रेषित प्रयोपकार, राष्ट्रीय अभियानों अथवा प्राकृतिक आपदाओं से संबंधित कोई संदेश;
- (ii) सरकार अथवा इसके द्वारा प्राधिकृत किसी प्राधिकारी अथवा एजेंसी के निदेशों पर भारत की संप्रभुता और अखंडता, राज्य की सुरक्षा, विदेशों के साथ मैत्रीपूर्ण संबंधों, सार्वजनिक व्यवस्था, मर्यादा अथवा नैतिकता के हित में संप्रेषित संदेश।”

18. प्राधिकरण ने यह भी निर्णय लिया कि इस समस्या का समाधान करते समय इसे वॉयस कॉलों तक सीमित नहीं किया जाना चाहिए बल्कि एसएमएस, आईवीआर, एमएसएस आदि सहित सभी अन्य इलेक्ट्रॉनिक संप्रेषण साधनों को भी इसमें शामिल किया जाना चाहिए।

तकनीकी समाधान – अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण

19. परामर्श पत्र में विभिन्न तकनीकी समाधानों पर चर्चा की गई है तथा स्टेकहोल्डरों के विचार मांगे गए हैं। अधिकांश स्टेकहोल्डरों ने निम्नलिखित को ध्यान में रखते हुए टेलीमार्केटरोन्मुखी समाधान को वरीयता दी:

- टेलीमार्केटिंग क्रियाकलाप का प्रत्यक्ष लाभार्थी टेलीमार्केटर है जबकि सेवा प्रदाता और उपभोक्ता अप्रत्यक्ष रूप से लाभार्थी है। टेलीमार्केटरोन्मुखी समाधान में यह सुनिश्चित करना टेलीमार्केटर की जिम्मेवारी है कि वे ऐसे उपभोक्ताओं को कॉल न करें, जो ऐसे व्यावसायिक संदेशों में रूचि नहीं लेते हैं। अतः टेलीमार्केटरोन्मुखी समाधान की पसंदीदा पद्धति है।
- अन्य समाधानों के क्रियान्वयन में एक प्रथम संख्यांकन स्कीम तथा नेटवर्क के उन्नयन की आवश्यकता होगी जिसे तत्काल क्रियान्वित नहीं किया जा सकता है। ऐसे उन्नयन फिक्सड नेटवर्कों में कठिन होते हैं।

20. इसके अलावा, डीओटी, टीईसी तथा ट्राई के सदस्यों से मिलकर बनी एक समिति टेलीमार्केटरों के लिए विभिन्न स्तरों के आवंटन की तकनीकी व्यवहार्यता पर विचार-विमर्श करने तथा टेलीमार्केटरों द्वारा सब्सक्राइबर्स को भेजे जाने वाले अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों को स्वतः ही रोके जाने के लिए तकनीकी समाधान को तलाशने के लिए गठित की गई थी। समिति ने विभिन्न विकल्पों का मूल्यांकन किया है तथा सिफारिश की है कि ऐसे किसी समाधान के परिणामस्वरूप संख्यांकन संसाधनों का अत्याधिक अकार्यकुशल रूप से उपयोग होगा, स्विचों के उन्नयन की आवश्यकता होगी जिसके लिए एक्सेस प्रदाता को पर्याप्त धनराशि निवेश करनी होगी तथा उपस्करों पर सिगनल और प्रोसेसर संबंधी बोझ भी बढ़ जाएगा जिसके फलस्वरूप नेटवर्क के कार्य-निष्पादन स्तर में कमी आएगी।

21. पूर्ववर्ती और अंतरराष्ट्रीय प्रक्रियाओं के आधार पर, प्राधिकरण ने निर्णय लिया है कि सर्वाधिक प्रभावी और आसानी से प्रवृत्त किया जाने वाला समाधान वह होगा जिसके तहत ऐसे सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बरों को रखने वाले एक राष्ट्रीय डाटाबेस का सृजन किया जाए जिन्होंने यूसीसी को प्राप्त न करने का विकल्प दिया है और जिसे 'राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्ट्री' (इसमें इसके पश्चात 'एनडीएनसी रजिस्ट्री' कहा गया है) कहा जाएगा। विनियम में, प्राधिकरण ने अधिदेश दिया है कि सभी एक्सेस प्रदाता ऐसे सब्सक्राइबर्स से अनुरोध प्राप्त करने के लिए एक तंत्र स्थापित करेंगे जो यूसीसी प्राप्त नहीं करना चाहते हैं। वे एक प्राइवेट कॉल-न-करें सूची का रख-रखाव करेंगे जिसमें ऐसे सभी सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बर तथा अन्य विवरण होंगे। प्रचालकों द्वारा इस प्राइवेट कॉल-न-करें सूची से टेलीफोन नम्बर और क्षेत्र कोड एनडीएनसी रजिस्ट्री में अद्यतन किए जाएंगे और इस प्रकार एनडीएनसी रजिस्ट्री में समस्त भारत के ऐसे सभी सब्सक्राइबर्स के टेलीफोन नम्बर होंगे जिन्होंने कोई भी यूसीसी प्राप्त न करने का विकल्प दिया है। टेलीमार्केटर्स को एनडीएनसी रजिस्ट्री में रजिस्टर होना होगा। टेलीमार्केटर एनडीएनसी रजिस्ट्री की कॉलिंग सूची ऑनलाइन प्रस्तुत करेंगे, जहां सूची को रजिस्ट्री में सूचीबद्ध नम्बर को निकालकर अद्यतन बनाया जाएगा तथा अद्यतन सूची कॉल करने के लिए टेलीमार्केटर को ऑनलाइन वापस अंतरित की जाएगी।

22. राष्ट्रीय डीएनसी को डिजाइन करने, स्थापित करने और प्रचालित करने के उद्देश्य से प्राधिकरण ने प्रस्ताव हेतु अनुरोध तैयार किया था तथा इसे राष्ट्रीय सूचना-विज्ञान केन्द्र (एनआईसी), सूचना प्रौद्योगिकी विभाग, भारत सरकार को उनकी टिप्पणियों और इसे स्थापित करने के लिए उनकी इच्छा को सूचित करने के लिए अग्रेषित किया था। एनआईसी ने इस पर सकारात्मक प्रतिक्रिया व्यक्त की है तथा वह राष्ट्रीय डीएनसी रजिस्ट्री की डिजाइनिंग, स्थापना, प्रचालन और अनुरक्षण के कार्य को करने के लिए सहमत है। प्राधिकरण ने एनआईसी के प्रस्ताव का अनुमोदन कर दिया है। अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के बारे में प्राधिकरण की सिफारिशों के अनुसरण में, डीओटी ने एनडीएनसी रजिस्ट्री की स्थापना, प्रचालन और अनुरक्षण करने के लिए एनआईसी को प्राधिकृत किया है। प्राधिकरण ने इसके लिए होने वाले व्यय को वहन करने का निर्णय लिया है।

23. यह विनियम एनडीएनसी रजिस्ट्री की स्थापना की तारीख से पंद्रह दिन के भीतर प्रत्येक एक्सेस प्रदाता को सब्सक्राइबर्स के अवांछनीय कॉलें प्राप्त न करने के अनुरोध को पंजीकृत करने के लिए एक तंत्र स्थापित करने का अधिदेश देता है तथा इसके लिए प्राइवेट कॉल-न-करें सूची स्थापित करना अपेक्षित होगा। प्राइवेट कॉल-न-करें सूची में विभिन्न विवरण होंगे जैसे सब्सक्राइबर का नाम, क्षेत्र कोड सहित टेलीफोन नम्बर, सब्सक्राइबर द्वारा अनुरोध करने, अनुरोध को वापस लिए जाने की तारीख और समय, आदि।

24. सेवा प्रदाता एनआईसी द्वारा केन्द्रीय रूप से अनुरक्षित राष्ट्रीय कॉल-न-करें रजिस्टर को उपभोक्ता के पंजीकरण/वापसी संबंधी अनुरोध की प्राप्ति के 15 दिन के भीतर अद्यतन बनाएगा। एक्सेस प्रदाता राष्ट्रीय संख्यांकन योजना में किसी परिवर्तन होने अथवा किसी उपभोक्ता की सेवा समाप्त होने के मामले में आंकड़ों को अद्यतन बनाएगा।

25. टेलीमार्केटर को एनडीएनसी रजिस्ट्री में रजिस्टर होना होगा। टेलीमार्केटर एनडीएनसी रजिस्ट्री की कॉलिंग सूची ऑनलाइन प्रस्तुत करेंगे, जहां सूची को रजिस्टर में सूचीबद्ध नम्बर को निकालकर अद्यतन बनाया जाएगा तथा अद्यतन सूची कॉल करने के लिए टेलीमार्केटर को ऑनलाइन अंतरित की जाएगी।

26. टेलीमार्केटर को उत्तरदायी बनाने के लिए, ट्राई ने सभी टेलीमार्केटरों को तीन माह के भीतर दूरसंचार विभाग के साथ पंजीकृत होने का अधिदेश दिया है। इस प्रकार, केवल पंजीकृत टेलीमार्केटर ही किसी दूरसंचार सेवा प्रदाता के सब्सक्राइबर बन सकेंगे। यदि कोई विद्यमान टेलीमार्केटर विनिर्धारित अवधि के भीतर दूरसंचार विभाग के साथ पंजीकृत होने में असफल रहता है, तो दूरसंचार सेवा प्रदाताओं को उनके टेलीफोन नं. नेशन काटने के लिए प्राधिकृत किया गया है।

27. इन विनियमों के द्वारा यह उपबंध किया गया है कि यदि कोई सब्सक्राइबर उसके अनुरोध की तारीख से 30 दिन की समाप्ति के बाद यूसीसी प्राप्त करता है, तो वह कॉल ओरिजिनेटिंग संख्या का उल्लेख करते हुए अपने सेवा प्रदाता को शिकायत कर सकेगा। दूरसंचार सेवा प्रदाता ऐसी शिकायत की पावती देगा, शिकायतकर्ता के यूसीसी पंजीकरण का सत्यापन करेगा तथा उसे (कॉल विवरण रिकॉर्ड तथा अन्य प्रासंगिक जानकारी के साथ) उस सेवा प्रदाता को अग्रेषित करेगा जिसके नेटवर्क से ऐसी यूसीसी आरंभ हुई है।

28. ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता, जिसे शिकायत अग्रेषित की गई है, शिकायत की जांच करेगा तथा पहले अवसर पर दोषी टेलीमार्केटर/उपभोक्ता को चेतावनी देगा। यदि उसी उपभोक्ता द्वारा दूसरी बार भी यूसीसी दोहराई जाती है, तो ओरिजिनेटिंग एक्सेस प्रदाता एक उच्च टैरिफ प्रभारित करेगा, जिसे ट्राई द्वारा पृथक् रूप से दूरसंचार टैरिफ आदेश, 1999 में अधिसूचित किया गया है। दूरसंचार टैरिफ (पैतालीसवां संशोधन) आदेश, 2007 निर्दिष्ट करता है कि एक्सेस सेवा प्रदाताओं द्वारा ऐसे अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषणों के लिए प्रेषकों से टैरिफ प्रभारित किए जाएंगे। यदि उपभोक्ता तीसरी बार यूसीसी भेजता है, तो एक्सेस प्रदाता को दोषी उपभोक्ता/टेलीमार्केटर की सेवाओं को समाप्त करने की शक्तियां प्रदान की गई हैं। कुछ दृष्टिकोण अभिव्यक्त किए गए थे कि सेवा प्रदाता द्वारा वसूले गए टैरिफ प्रभावित सब्सक्राइबर को प्रदान कर दिए जाने चाहिए। तथापि, यह स्पष्ट किया गया है कि ट्राई के पास न तो शक्ति अधिरोपित करने की शक्ति है और न ही शिकायतों का निपटान करने की शक्ति है। अतः ऐसे टेलीमार्केटर पर उच्च टैरिफ उद्ग्रहित करने के मार्ग का पालन करने का निर्णय लिया गया है जो काल-न-करें सूची का उल्लंघन करते हैं। सेवा प्रदाता द्वारा प्रभारित किए गए उच्च टैरिफ को लाइसेंस शुल्क तथा स्पेक्ट्रम प्रभारों के प्रयोजन के लिए सेवा प्रदाताओं के समायोजित सकल राजस्व (एजीआर) में परिकलित किया जाएगा।

29. प्राधिकरण को विश्वास है कि अवांछनीय व्यावसायिक संप्रेषण के लिए उच्च टैरिफ दर (अर्थात् प्रत्येक ऐसे संप्रेषण के लिए 500/- रु0) अधिसूचित करने से उपभोक्ताओं के हित का संरक्षण किया जाएगा तथा दूरसंचार क्षेत्र के व्यवस्थित विकास को सुकर बनाया जाएगा।

TELECOM REGULATORY AUTHORITY OF INDIA**NOTIFICATION**

New Delhi, the 5th June, 2007

**The Telecom Unsolicited Commercial Communications
Regulations, 2007 (4 of 2007)**

No. 101-60/2006-MN.—In exercise of the powers conferred by section 36, read with sub-clauses (i) and (v) of clause (b) of sub section (1) of section 11 of the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997), the Telecom Regulatory Authority of India hereby makes the following regulations, namely:—

CHAPTER I**Preliminary**

1. Short title and commencement,---(1) These regulations may be called the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007.

(2) They shall come into force from the date of their publication in the Official Gazette.

2. Definitions. —In these regulations, unless the context otherwise requires,—

(a) “Act” means the Telecom Regulatory Authority of India Act, 1997 (24 of 1997);

(b) “Access Providers” includes the Basic Telephone Service Provider, Cellular Mobile Telephone Service Provider and Unified Access Service Provider;

(c) “Area code” means any number earmarked or allotted to a specific short distance charging area in the National Numbering Plan for accessing the telephone in such area;

(d) “Authority” means the Telecom Regulatory Authority of India established under sub section (1) of section 3 of the Act;

(e) “Basic Telephone Service” covers collection, carriage, transmission and delivery of voice or non-voice messages over licensee’s Public Switched Telephone Network in licensed service area and includes provision of all types of services except for those requiring a separate licence;

(f) “Basic Telephone Service provider” means a service provider who has been granted licence under section 4 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885) to establish, install, operate and maintain Basic Telephone Service in the specified service area;

(g) “Cellular Mobile Telephone Service”,--

(i) means telecommunication service provided by means of a telecommunication system for the conveyance of messages through the agency of wireless telegraphy where every message that is conveyed thereby

has been, or is to be, conveyed by means of a telecommunication system which is designed or adapted to be capable of being used while in motion;

(ii) refers to transmission of voice or non-voice messages over Licensee's Network in real time only but service does not cover broadcasting of any messages, voice or non-voice, however, Cell Broadcast is permitted only to the subscribers of the service;

(iii) in respect of which the subscriber (all types, pre-paid as well as post-paid) has to be registered and authenticated at the network point of registration and approved numbering plan shall be applicable;

(h) "Cellular Mobile Telephone Service Provider" means a licensee authorized to provide Cellular Mobile Telephone Service under a licence granted under section 4 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885), in a specified service area;

(i) "message" shall have the meaning assigned to it in clause (3) of section 3 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885);

(j) "National Do Not Call Register" means a data base or register, containing list of the telephone numbers of all subscribers who have opted not to receive unsolicited commercial communication;

(k) "National Numbering Plan" means the National Numbering Plan 2003 made by the Government of India, Ministry of Communication and Information Technology, Department of Telecommunications or any such plan subsequently made by it;

(l) "Private Do Not Call List" means a data base or register, ----

(i) maintained by an Access Provider for its exclusive use and such database or register is not in public domain;

(ii) containing details of the telephone numbers and other details of all of its subscribers who had opted not to receive unsolicited commercial communication;

(m) "regulations" means the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007;

(n) "sender" means the Telemarketer who initiates an unsolicited commercial communication;

(o) "subscriber" means any person or legal entity, who or which, subscribes to any service from the Access Provider;

(p) "Telemarketer" means any person who transmits any message, through telecommunications service, for the purpose of soliciting or promoting any commercial transaction in relation to goods, investments or services;

(q) “unsolicited commercial communication” means any message, through telecommunications service, which is transmitted for the purpose of informing about, or soliciting or promoting any commercial transaction in relation to goods, investments or services which a subscriber opts not to receive, but does not include, ----

- (i) any message (other than promotional message) relating to a service or financial transaction under a specific contract between the parties to such contract; or
- (ii) any messages relating to charities, national campaigns or natural calamities transmitted on the directions of the Government or agencies authorized by it for the said purpose;
- (iii) any message transmitted, on the directions of the Government or any authority or agency authorized by it, in the interest of the sovereignty and integrity of India, the security of the State, friendly relations with foreign States, public order, decency or morality;

(r) “Unified Access Services”, --

(i) means telecommunication service provided by means of a telecommunication system for the conveyance of messages through the agency of wired or wireless telegraphy;

(ii) refers to transmission of voice or non-voice messages over licensee's network in real time only but service does not cover broadcasting of any messages, voice or non-voice, however, Cell Broadcast is permitted only to the subscribers of the service;

(iii) in respect of which the subscriber (all types, pre-paid as well as post-paid) has to be registered and authenticated at the network point of registration and approved numbering plan shall be applicable;

(s) “Unified Access Service Provider” means a licensee authorised to provide Unified Access Services under a licence granted under section 4 of the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885), in a specified service area;

(t) all other words and expressions used in these regulations but not defined, and defined in the Indian Telegraph Act, 1885 (13 of 1885) and the Telecom Regulatory Authority of India Act 1997 (24 of 1997) and the rules and other regulations made thereunder, shall have the meanings respectively assigned to them in those Acts or the rules or such other regulations, as the case may be.

CHAPTER II

DO NOT CALL LIST

3. Setting up of mechanism for registering request of subscribers for not receiving unsolicited calls,---- (1) Every Access Provider shall, within fifteen days from the date of establishment of the National Do Not Call Register under sub-regulation (1) of regulation 6, set up a Call Center or any such office or mechanism for the purpose of receiving the request of its

subscribers for registration of their telephone number in the National Do Not Call Register.

(2) Every call center or any such mechanism set up under sub-regulation (1) shall earmark or allot or establish a specific basic telephone or cellular mobile telephone number having sufficient lines or connections of toll free nature for “customer care number” or “help line number” at every such call center or such mechanism for the purpose of registering the requests of its subscribers for not receiving unsolicited commercial communication and all such calls shall be treated as free calls.

(3) The Access Provider shall by appropriate means give due publicity of this mechanism.

4. Setting up the Private Do Not Call List. —Every Access Provider shall, within fifteen days from the date of establishment of the National Do Not Call Register under sub-regulation (1) of regulation 6, maintain and operate for the purposes of these regulations, a list to be called a Private Do Not Call List in which the preference of its subscribers for not receiving unsolicited commercial communication shall be entered in accordance with the provisions of these regulations.

5. Contents of the Private Do Not Call List,---- (1) Every Private Do Not Call List shall include, *inter alia*,----

(a) the name of each subscriber who makes a request to the Access Provider for not receiving the unsolicited commercial communication;

(b) telephone number and Area code of the subscriber referred to in clause (a) above;

(c) the date and time of making of request by the subscriber referred to in clause (a) above;

(d) the name of each subscriber who makes a request to the Access Provider for revocation of his earlier request for not receiving the unsolicited commercial communication ;

(e) telephone number with Area code of the subscriber referred to in clause (d) above;

(f) the date and time of making of request by the subscriber referred to in clause (d) above;

(g) details of the option referred to in sub-regulation (1) of regulation 11

(2) Every Access Provider shall maintain in duplicate the Private Do Not Call list at least at such two places as may be considered appropriate by it having regard to the security of the database or register.

6. Contents of the National Do Not Call Register,----(1) The National Do Not Call Register shall be established and maintained by a person on the basis of Memorandum of Understanding (MOU) executed with the Authority and shall contain the particulars relating to, ---

(a) the telephone number and Area code of each subscriber who makes a request to the Access Provider for not receiving the unsolicited commercial communication and whose name and other particulars have been entered in the Private Do Not Call List under regulation 5;

(b) details of option included in such request as indicated in clause (g) of sub-regulation (1) of regulation 5;

(c) such other particulars as may be specified by the Authority.

(2) No particulars other than those referred to in sub-regulation (1), shall be entered in the National Do Not Call Register.

(3) The establishment of the National Do Not Call Register shall be appropriately publicized by the Authority including posting on its website (www.trai.gov.in) and shall not be later than three months from the date of commencement of these regulations.

CHAPTER III

PROCEDURE FOR REGISTRATION OF REQUEST FOR NOT RECEIVING UNSOLICITED COMMERCIAL COMMUNICATION

7. Registration for not receiving unsolicited commercial communication,---- (1) Every existing subscriber and new subscriber may, immediately after establishment of call center or office or mechanism under sub-regulation (1) of regulation 3, make a request, through telephone or electronic means or through a letter to his Access Provider, for registration of his telephone number in the National Do Not Call Register.

(2) Every Access Provider shall, at the time of providing the telephone service, whether Basic Telephone or Cellular Mobile Telephone Service, to a new subscriber, give him an option for registration of his telephone number in the National Do Not Call Register.

(3) No amount shall be charged from the subscriber for giving option under sub-regulation (2).

8. Procedure for registration of requests for not receiving unsolicited commercial communication,-----(1) Every Access Provider shall, immediately on receipt of a request under sub-regulations (1) and (2) of regulation 7 for not sending unsolicited commercial communication at a Call Center or any such office or mechanism referred to in sub-regulation (1) of regulation 3,----

- (a) verify the correctness of the request so received;
 - (b) communicate, within ten days of such receipt, a unique registration number to the subscriber who had made the request for registering his telephone number in the National Do Not Call Register.
- (2) Every Access Provider shall, within fifteen days after receipt of request under regulation 7, record details in respect of each such request, as the case may be, in the Private Do Not Call List after verification of such request as per clause (a) of sub-regulation (1).

9. Withdrawal of request or option of subscribers relating to unsolicited commercial communication,----- (1) Any subscriber may, at any time after the expiry of three months from the date of registration of his request or giving the option under regulation 7, revoke such request or option, as the case may be, already made under these regulations to the Access Provider.

(2) Every Access Provider on the receipt of request for revocation under sub-regulation (1) shall,

- (a) verify the correctness of such request;
- (b) record details within fifteen days in respect of each such request in the Private Do Not Call List.

10. Updation of content in National Do Not Call Register,---(1) Every Access Provider shall, within thirty days from the date of receipt of request under regulation 7 or request for revocation under regulation 9, update by incorporating, the content referred to in clause (b), clause (e) and clause (g) of sub-regulation (1) of regulation 5, in the National Do Not Call Register.

(2) Every Access Provider shall update the Private Do Not Call List and the National Do Not Call Register incorporating therein,---

- (a) the changes, if any, in the National Numbering Plan and other changes on the request of its subscribers;
- (b) omission of telephone number upon permanent disconnection of such number registered in Private Do Not Call List and National Do Not Call Register.

11. Inclusion or exclusion of class or classes or type or category or categories of unsolicited commercial communication in the Private Do Not Call List and National Do Not Call Register,----- (1) Any subscriber may, after expiry of period of nine months from the date on which the National Do Not Call Register has been established under sub-regulation (1) of regulation 6, make a request to the Access Provider for inclusion in, or, exclusion from the request made under regulation 7 or revocation under regulation 9, any class or classes or type or category or categories of

unsolicited commercial communication in accordance with the facility developed by the agency establishing National Do Not Call Register.

(2) Every Access Provider shall, within thirty days of receipt of request made under sub-regulation (1), update the data, referred to in clause (g) of sub-regulation (1) of regulation 5, in the Private Do Not Call List and the National Do Not Call Register.

CHAPTER IV

OBLIGATIONS OF THE ACCESS PROVIDERS AND TELEMARKETERS

12. Reporting requirements:- Every Access Provider shall furnish to the Authority such information relating to the Private Do Not Call List as may be required by it to protect the interests of the consumers or discharge its functions under the Act.

13. Registration of Telemarketer:- Every Telemarketer is required to be registered within three months of issue of the guidelines for Telemarketers by Department of Telecommunications, Ministry of Communication and Information Technology,

14. Undertaking from the Telemarketer,-----(1) Every Access Provider, after the commencement of these regulations, at the time of providing Basic Telephone or Cellular Mobile Telephone connections or service to Telemarketers, shall obtain an undertaking in the Form annexed to these regulations.

(2) Every Access Provider, in relation to its Basic Telephone or Cellular Mobile Telephone connection or service allotted, to a Telemarketer, before the commencement of these regulations, shall, within three months of the commencement of these regulations, obtain an undertaking from the Telemarketer in the Form annexed to these regulations.

15. Disconnection of Basic Telephone or Cellular Mobile Telephone connection or service in certain cases,-----(1) In case the Telemarketer fails to register with the Government of India, in the Ministry of Communication and Information Technology, Department of Telecommunications, as referred to in regulation 13, his telephone connection shall be disconnected or provision of telecom service be discontinued, as the case may be, by the Access Provider.

(2) In case the Telemarketer referred to in regulation 14, fails to give the undertaking, he or it shall not be provided telephone connection or telecom service OR his telephone connection or telecom service shall be disconnected, as the case may be by the Access Provider.

(3) The telephone connection of a Telemarketer shall not be disconnected or services to him discontinued under sub-regulation (2) by the Access

Provider unless such Telemarketer had been given a notice of not less than seven days.

16. Complaint relating to unsolicited commercial communications and its consequences,—(1) In case any subscriber receives unsolicited commercial communication after expiry of forty five days from the date of his request for registration in the National Do Not Call Register under regulation 7, he may make a complaint, mentioning the call originating telephone number, to his service provider.

(2) The service provider shall, within seven days of the receipt of the complaint under sub-regulation (1),---

(a) acknowledge every such complaint with a unique complaint number;

(b) verify the registration of the telephone number of the complainant in the National Do Not Call Register at the time of receiving unsolicited commercial communication;

(c) forward the complaint (including call detail record and other relevant information and documents in respect of the complaint) to the service provider from whose network such unsolicited commercial communication originated (hereafter referred to as the Originating Access Provider).

(3) The Originating Access Provider, to whom the complaint has been forwarded under clause (c) of sub-regulation (2), shall investigate the nature of call so received and if after such investigation, the Originating Access Provider finds that such call is an unsolicited commercial communication, it shall-

(a) direct the sender of such unsolicited commercial communication to forthwith discontinue the sending of such unsolicited commercial communication to the complainant, being the subscriber referred to in sub-regulation (1);

(b) in case the sender referred to in clause (a) after being so directed for discontinuance, sends the unsolicited commercial communication, the Originating Access Provider shall charge the tariff in respect of each subsequent unsolicited commercial communication at the rate specified in Schedule XI to the Telecommunication Tariff Order, 1999.

(4) Without prejudice to the provisions contained in sub-regulation (3), if the Originating Access Provider finds that the sender, whose originating telephone number had been mentioned under sub-regulation (1), has made unsolicited commercial communication after having such communication charged at the rate specified in clause (b) of sub-regulation (3), the Originating Access Provider shall disconnect the telephone of such sender.

17. Service Provider not to send unsolicited commercial communications—No service provider shall, without prejudice to the terms and conditions of its licence or any penalty which may be imposed under its licence, send any unsolicited commercial communication to its subscriber after expiry of forty five days from the date on which such subscriber makes a request under regulation 7 for registration in the National Do Not Call register.

CHAPTER V

MISCELLANEOUS

18. Confidentiality - Without prejudice to the provisions of any law for the time being in force, every Access Provider and the person authorized to maintain the National Do Not Call Register under sub-regulation (1) of regulation 6 shall, keep confidential all the information disclosed by the subscriber and entered in the Private Do Not Call List and the National Do Not Call Register maintained under these regulations, and, not disclose the contents thereof to any person except as allowed under these regulations or any law for the time being in force.

UNDERTAKING

(See regulation 15)

I _____, (Name of the person responsible for managing the affairs of the telemarketer) son of/ daughter of/wife of _____ being the person responsible for managing the affairs of _____ (Name of telemarketer) having principal/registered office (mention address: _____) holding registration number _____ (Mention registration details with the Central Government, in the Ministry of Communication and Information Technology, Department of Telecommunication as telemarketer) who has been allotted basic / cellular telephone Number or Numbers _____, do hereby give the following undertaking, namely:-

- | |
|--|
| (a) that I/we hereby agree not to make unsolicited commercial communications to any subscriber whose telephone number appears on the National Do Not Call Register; |
| (b) that in case I/we make any unsolicited commercial communications through my /our such telephone allotted to me/us to any subscriber whose telephone number appears on the National Do Not Call Register, my telephone connection may be liable to be disconnected; |
| (c) that in case I/we am/are required to make an unsolicited commercial communication to any subscriber whose telephone number does not appear on the National Do Not Call Register, such communication shall be prefixed with the following text in English or Hindi or regional language with which the recipient of the message is conversant:-
"This is a commercial message, if you do not want to receive further messages, please register with your service provider's Do Not Call List". |

Date:

Signature of subscriber/ Authorised Signatory
(Name of subscriber/ Authorised Signatory)

Address

Seal, if any.

EXPLANATORY MEMORANDUM

Background:

1. Telemarketing has emerged as one of the simplest and cost efficient tool for marketing of products. A large number of these 'telemarketing' calls and SMSs are unsolicited, i.e. the receiving party does not want to receive such calls or messages. Such messages disturb the recipients, intrude into their privacy, and impose a cost in terms of the time and effort. We can term such type of calls or messages as Unsolicited Commercial Communications (UCC).
2. There are also telephone communications that depend upon some prior relationship between the caller and called party, or where the called party expects such communications. For example, a retail store will expect calls from potential customers asking for product details; a person who has purchased a computer invites follow-up calls from the dealer. Such communications are expected, or solicited. Another type of communication is unsolicited, where the called party has no prior relationship with the calling party. This includes a large number of telemarketing calls or promotional messages. Such calls are unexpected or unsolicited. Thus, another classification of telephone communications based on nature is of solicited versus unsolicited communications.
3. A number of subscribers view unsolicited communications as a nuisance and inconvenient because they encroach on the called party's time and often interfere with the called party's activities. The telephone is a point-to-point communication technology that demands immediate attention since no one wishes to miss important or urgent messages. Most, if not all, subscribers also have their mobile telephones with them at all times and hence can be disturbed during personal or business events. In addition, subscribers often view such unsolicited communications as an invasion of privacy in the home or office.
4. People also receive unsolicited non-commercial communications. Such calls include fund-raising by not-for-profit or non-government agencies, public awareness campaigns. Another category of non-commercial communication may be obnoxious in nature intending to harass the recipient. There are provisions in the law, for example, the Indian Penal Code (45 of 1860) to deal with such calls. Further, the

Authority believes that unsolicited non-commercial communications constitute a relatively insignificant number of all telephone calls.

5. On the other hand, there has been a significant increase in the volume of unsolicited commercial communications (UCC) over the past few years. There are now over 212 million telephone subscribers across the country. The direct marketing and sales industries have begun to use the telephone as a medium through which to reach potential customers. This activity, comprising of informing about, or selling a commercial service or product over a telephone, or other telecom network, is colloquially referred to as telemarketing, and the person(s) who engage in telemarketing as telemarketers.
6. A large industry comprising of call centers and business process outsourcing centers has grown in recent times to cater to business' need of telemarketing. There are no firm estimates available to the Authority of the number of telemarketing telephone calls made in India annually. However, based on information collected by the United States' Federal Trade Commission (FTC), the number of telemarketing calls completed per year in the USA was 16 billion.¹ Adjusting this statistic for the number of telephones in India, the Authority estimates that telemarketers make more than 10 billion calls in India every year. Such a large volume of calls, many of which are unwanted and seen as a nuisance also imposes burden on telecommunications networks, and a reduction in unwanted UCC will increase the efficiency of telecom networks.
7. Over the past two years, telemarketing calls have engaged the attention of our parliament, the Hon' Supreme Court of India, the Hon' High Court of Delhi, the Reserve Bank of India, and the State Commission (Consumer) of Delhi.² There have also been a number of consumer complaints made to the Authority about telemarketing calls.

¹ Consolidated opening brief of appellant Federal Trade Commission, respondent Federal Communications Commission, and respondent-intervenor United States of America in *Mainstream*, 10th Circuit Court of the USA, 2003

² For details, please refer to TRAI Consultation Paper on Unsolicited Commercial Communications, Consultation Paper 15 of 2006, paragraph (§) 1.3 to 1.11

8. In response some efforts have been made in past to curb the menace of Unsolicited commercial communication however, they have been very limited and fragmented. Some banks and service providers have given the option to their subscribers to list in their own do-not-call registers where the subscriber can register if they do not want to receive commercial communication from these specific organizations. It is therefore a very feeble attempt to curb the menace. There is an urgent need for a comprehensive approach to tackle the problem of Unsolicited commercial communication.
9. Responding to the near hostile expressions of consumers with telemarketing, the Authority initiated a consultation process on November 20, 2006 seeking the views of all stakeholders for a comprehensive solution that prevents the bulk of such unsolicited commercial communications. The Authority also conducted an Open House Discussion on this issue in December 2006.
10. Various approaches such as establishment of National Do Not Call Registry (hereinafter called 'NDNC registry'), earmarking separate block of numbers for telemarketers, automatic blocking of calls from the telemarketers to the subscribers who do not want to receive UCC and a Do Call approach under which telemarketers will make calls to only those subscribers who have specifically opted to receive commercial calls were discussed during the consultation process. A few solution provider companies made technical presentations to the Authority on possible technical solutions to telemarketing.
11. Based on responses to the abovementioned consultation paper, the discussions and meetings conducted, the Authority has issued the foregoing the Telecom Unsolicited Commercial Communications Regulations, 2007.
12. Principles followed in the regulations —
 - a. The Authority wanted to establish a system that protect the subscriber's privacy and right to live a peaceful life. The right to privacy is allied to the fundamental rights under Article 19 and 21 of the Constitution of India [People's Union for Civil Liberties (PUCL) versus Union of India and Another (1997) 1 SCC 301];

- a. One of the key concerns of the Authority while making the regulations was to ensure that these regulations do not, in any way, infringe on the fundamental rights to the freedom of speech and profession, occupation, trade or business as guaranteed in Articles 19(a) and (g) of the Constitution of India. The Authority agrees with the view of Reserve bank of India's (RBI's) working group on regulatory mechanism that it might not be advisable to ban all marketing calls, since they are an important marketing tool and a number of people are in favour of receiving calls regarding new products/information updates on existing products. In addition, it is pertinent to note that the telemarketing industry also generates useful employment. Consequently, the Authority has made sure that these regulations do not ban telemarketing as a whole, but only restrict the incidences of unwanted UCC;
 - b. The Authority wanted to make it easy for subscribers to avoid getting UCC, and allow subscribers to make a range of informed choices about whether they want to receive UCC or not;
 - c. Finally, the Authority sought a solution that is simple, protects subscriber's privacy and at the same time did not impose any significant cost on subscribers or service providers in terms of time, effort, or money.
13. It may be mentioned that most of the UCC are generated by telemarketers contracted by banks, insurance companies, Other Service Providers (OSPs) for selling / marketing their goods or services. In the regulation, "Telemarketer" means any person who transmits any message, through telecommunications service, soliciting or promoting any commercial transaction in relation to goods, investments or services". As per the definition of the telemarketers, all the agencies making voice calls or sending SMSs for marketing of products, including those content providers who offer various services through SMS and voice using short codes fall in the category of telemarketers and they have to register as telemarketer.
14. In the foregoing regulation, the Authority has mandated that all the access providers will set up a mechanism to receive request from the subscribers who do not want to receive UCC. They will maintain a Private Do Not Call List, which will include

telephone numbers and other details of all such subscribers. The telephone numbers and the area code from this Private Do Not Call List will be updated by the operators to a NDNC registry and thus the NDNC registry will have the telephone numbers of all the subscribers all over India who have opted not to receive any UCC. Telemarketers will have to register in the NDNC registry. The telemarketers would submit online the calling list to the NDNC registry where the list will be scrubbed by excluding the numbers listed in the registry and the scrubbed list will be online transferred back to the telemarketer for making calls.

Definition of Unsolicited Commercial Communication:

15. The primary challenge in front of the Authority while addressing the issue of UCC was to define Unsolicited Commercial Communication. In the consultation paper, the TRAI had given the following definition for comments from stakeholder:

“Any message through a telecommunications service that is transmitted for the purpose of informing about, or conducting a commercial transaction related to, goods, investments, services, or ideas where the receiving party has not explicitly indicated that it wants to receive such a message”

16. Although some of the stakeholders including consumer associations have agreed to the above definition, some stakeholders suggested to change the definition that “...where the receiving party has explicitly indicated that it does not want to receive such a message”. This was considered in the light of ‘opt-out approach’ being followed internationally and the possible impact on BPO industry. Further, majority of stakeholders have suggested the following while defining the UCC :

- Remove the term ‘ideas’ in the definition unless it is properly defined /articulated.
- Messages relating to charities, national campaigns should be excluded in UCC definition

- Exclude messages from telecom service providers regarding new tariff packages, billing information, new value added services etc. from the definition
17. While defining the UCC, the Authority has considered these suggestion and defined UCC as
- "any message, through telecommunications service, which is transmitted for the purpose of informing about, or soliciting or promoting any commercial transaction in relation to goods, investments or services which a subscriber of a service provider opts not to receive but does not include, ---*
- (i) *any message (other than promotional message) relating to a service or financial transaction under a specific contract between the parties to such contract; or*
 - (ii) *any messages relating to charities, national campaigns or natural calamities transmitted on the directions of Government or its authorized registered agencies;*
 - (iii) *messages transmitted, on the directions of the Government or any authority authorized by it, in the interest of the sovereignty and integrity of India, the security of the State, friendly relations with foreign States, public order, decency or morality;*
18. The Authority also decided that while addressing solution to this problem it should not be limited to voice calls but all other modes of electronic communication including SMS, IVR, MMS etc. As such the definition covers all types of unsolicited commercial communication

Technical solution - Unsolicited Commercial Communication:

19. The consultation paper has discussed various possible technical solutions and sought the views of stakeholders. Most of the stakeholders preferred telemarketer oriented solution in view of the following:
- The direct beneficiary of telemarketing activity is the telemarketer whereas service providers and customers are benefiting indirectly. In the telemarketer oriented solution it is the responsibility of the telemarketer to ensure that they do not call those customers who are not interested in such commercial messages. Therefore, Telemarketer oriented solution is preferred method

- Implementation of other solutions require a separate numbering scheme and up gradation in the network which can not be implemented immediately. Such up gradations are difficult in Fixed networks
20. Additionally, a committee comprising of members from DOT, TEC and TRAI was formed to deliberate on the technical feasibility of allotment of separate level for telemarketers and to work out a technical solution for automatic barring of unsolicited commercial communications from telemarketers to the subscribers. The committee has evaluated various options and has recommended that any such solution would result in highly inefficient utilization of numbering resources, would require up-gradation of switches entailing substantial investment on the part of the Access providers and would also increase signaling and processor load on the equipment leading to degraded performance of the network.
21. Based on the foregoing and the international practices, the Authority has decided that the most effective and easily enforceable solution would be to create a national database containing telephone numbers of the subscribers, who have opted not to receive UCC, to be called 'National Do Not Call Registry'. In the regulation, the Authority has mandated that all the access providers will set up a mechanism to receive request from the subscribers who do not want to receive UCC. They will maintain a Private Do Not Call List, which will include telephone numbers and other details of all such subscribers. The telephone numbers and the area code from this Private Do Not Call List will be updated by the operators to a NDNC registry and thus the NDNC registry will have the telephone numbers of all the subscribers all over India who have opted not to receive any UCC. Telemarketers will have to register in the NDNC Registry. The telemarketers would submit online the calling list to the NDNC registry where the list will be scrubbed by excluding the numbers listed in the registry and the scrubbed list will be online transferred back to the telemarketer for making calls.
22. In order to design, install and operate the National DNC, the Authority had prepared a Request For Proposal and forwarded it to National Informatics Centre (NIC), Dept. of Information Technology, Govt. of India for their comments and conveying willingness for setting up the same. NIC has responded to this positively

- and has agreed for taking up the work of designing, installation, operation and maintenance of the NDNC Registry. The authority has approved the NIC's proposal. In pursuance of the recommendations of the Authority regarding Unsolicited Commercial communication, DOT has authorised NIC for installation, operation and maintenance of NDNC registry. The Authority has decided to bear the expenditure for the same.
23. This regulation mandates every access provider, within fifteen days from the date of establishment of NDNC Registry, to setup a mechanism for registering request of subscribers for not receiving unsolicited calls and required to setup private do not call list. The Private Do Not Call List may contain various details such as name of subscriber, telephone number with area code, date and time of making of subscriber request, revocation of request etc.
 24. Service Provider will update National Do No Call Register centrally maintained by NIC within 30 days after receipt of the customer registration/revocation request. Access Provider will perform updations in case of any changes in the National Numbering Plan or service of a customer is discontinued.
 25. Telemarketers will have to register in the NDNC Registry. The telemarketers would submit online the calling list to the NDNC registry where a list will be scrubbed by excluding the numbers listed in the registry and the scrubbed list will be online transferred back to the telemarketer for making calls.
 26. In order to make telemarketers accountable, TRAI has mandated all telemarketers to register within 3 months with the Department of Telecommunications. Thereby only registered telemarketers can be the subscribers of a Telecom Service Provider. If an existing telemarketer failed to register with DOT within the stipulated period, Telecom Service Providers have been authorized to disconnect their telephone connection.
 27. A provision has been made through this Regulation that any subscriber who receives UCC after expiry of 45 days from the date of his request, may make a complaint mentioning the call originating number to his service provider. The telecom Service Provider will acknowledge such complaint, verify the UCC registration of the

- complainant and forward the same (including call detailed record and other relevant information) to the service provider from whose network such UCC was originated.
28. Originating Access Provider to whom the complaint has been forwarded will examine and warn the guilty telemarketer/ customer for the first time. If the UCC is repeated by the same customer for the second time the originating access provider can charge a higher tariff which is separately notified by TRAI in the Telecom Tariff Order, 1999. The Telecommunication Tariff (Forty fifth amendment) Order, 2007 specifies the tariffs for such unsolicited commercial communications to be charged from the sender by the Access Service Providers. If the customer sends the UCC for the third time, the access provider is empowered to disconnect the services of the guilty customer/telemarketer. Some views have been expressed that a tariff recovered by the service provider should be passed on to the affected subscriber. However, it is clarified that TRAI has neither any power to impose penalty nor power to adjudicate the complaints. Therefore, it has decided to follow the route of levying higher tariff on those telemarketer who violates the do not call list. The higher tariff charged by the service provider will be counted in the Adjusted Gross Revenue (AGR) of the service providers for the purpose of license fee and spectrum charges.
29. The Authority expects that notifying higher rate of tariff (i.e at Rs. 500/- for each such communication) for unsolicited commercial communication would protect the interest of consumers and service providers and facilitate orderly growth of the telecom sector.